Usages des technologies d'information et de communication : reconsidérer le champ d'étude ?

Serge Proulx
Université du Québec à Montréal
Directeur du Groupe de recherche sur les médias (GRM)

Résumé

L'heure est venue de reconsidérer le domaine d'étude des usages des TIC en le croisant à des traditions déjà existantes afin de porter un regard neuf sur la définition et l'avenir du champ d'étude sur les usages. Je voudrais ici mettre en lumière trois axes favorisant un réexamen du champ d'étude des usages :

- la jonction avec les travaux des derniers quinze ans sur l'innovation : le modèle de la « traduction » offre en effet des possibilités de réexamen conceptuel de la notion d'usage ;
- la correspondance avec certaines approches cognitives, notamment l'hypothèse d'une « cognition distribuée » orientant le regard vers la prise en compte des environnements d'usage définis comme prolongement des capacités cognitives des utilisateurs ;
- la synergie possible avec les approches socio-politiques orientées vers la mise en évidence de l'enjeu de pouvoir que constitue le développement d'usages spécifiques dans un contexte social donné.

1. Définition du domaine d'étude des usages

De nos jours, les chercheurs intéressés à saisir les relations entre technique et société font face à une double injonction : l'esprit du temps leur commande d'éviter simultanément deux pièges épistémologiques. D'un côté, le piège du *déterminisme technique* – ramenant l'explication du changement socio-historique au seul facteur technologique – et d'un autre côté, le piège symétrique, celui du *déterminisme sociologique* ramenant l'explication du changement exclusivement au système de rapports de force entre acteurs sociaux. D'un côté donc, on a affaire à une pensée qui utilise la catégorie de l'*impact* des technologies sur le social, pour faire coïncider l'explication du changement socio-historique au *« récit héroïque »* (Latour, 1992) de la genèse des inventions techniques. De l'autre côté, le déterminisme sociologique efface toute complexité aux modalités de l'action de la technique dans la société. Il est faux de penser qu'il suffit de mettre à plat le système de rapports de force sous-jacent au processus d'innovation technique pour posséder la clé de l'explication exclusive du phénomène technique. En fait, les dispositifs techniques participent directement – en tant que systèmes techniques impliqués dans l'action – au processus de changement ne serait-ce qu'à travers la configuration des modalités d'usage inscrites dans le

design même des objets techniques. Mais nous y reviendrons. Pour l'instant, il nous suffira d'insister sur le fait que l'action concrète des dispositifs techniques dans le social n'est pas uniquement déterminée par le contrôle ou par le régime de propriété de ces dispositifs aux mains d'un groupe spécifique d'acteurs sociaux. Non pas que ce contrôle ne soit sans influence sur la nature des dispositifs, bien au contraire. Simplement, il ne faut pas se contenter de l'identification du système de rapports de force sous-jacent comme système suffisant d'explication.

C'est en regard de cette double injonction que je situe le domaine d'étude des usages. Il m'apparaît en effet nécessaire d'observer le plus finement possible l'action effective de la technique dans la société. C'est un phénomène complexe qui se traduit par l'action de toute une série de médiations enchevêtrées entre les acteurs humains et les dispositifs techniques. Or, il me semble que l'observation des usages i.e. *de ce que les gens font effectivement avec ces objets et ces dispositifs techniques* peut constituer une entrée méthodologique intéressante pour saisir l'action de la technique dans la société (Proulx, 1994a). La compréhension des phénomènes d'*usage* et d'*appropriation* des objets et dispositifs techniques permet de saisir avec plus de finesse, la complexité et les subtilités de la détermination du phénomène technique dans notre vie quotidienne. Car *détermination* il y a, ce qui n'est pas la même chose que l'adhésion épistémologique à la pensée *déterministe*. De manière symétrique, mon intérêt pour les usages me conduit à effectuer un retour vers la question de l'action des objets dans le tissu social (Conein, Dodier & Thévenot, 1993). Il m'apparaît pertinent de réfléchir sur l'action des objets techniques dans la vie quotidienne, sur les contraintes et les possibilités que leur *design* induit sur les usages possibles. *Il y a ainsi une double dialectique des contraintes et des possibilités entre les usagers et les objets dans un contexte d'usage donné.*

L'étude des usages pourrait ainsi nous aider à répondre à des questions comme celles-ci :

- Qu'est-ce qui fait qu'une innovation technique réussit à s'implanter et à se diffuser dans un contexte organisationnel donné ?
- Peut-on penser en même temps l'usage banal ou familier d'un objet et la « créativité de l'agir » (Joas, 1999) que cet usage peut susciter ?
- Quelles sont les dimensions du pouvoir qui sont à l'œuvre dans notre rapport usuel aux objets techniques ? Comment s'articulent la volonté d'autonomie des usagers-sujets et les prescriptions d'usages inscrites dans les objets techniques ?
- Peut-on problématiser la question microsociologique des usages et des représentations des objets techniques dans un cadre macrosociologique plus vaste (matrice culturelle et contexte socio-politique) mais en évitant de recourir à la dichotomie stérile macro / micro ?

L'étude des usages se situe à la croisée de trois types de préoccupations : l'analyse de la communication médiatisée, l'histoire sociale des techniques, la sociologie des modes de vie (Chambat, 1994). Nous postulons que les contenus diffusés via un support particulier ou les répercussions sociales d'une invention technique en communication ne prennent vraiment sens qu'à travers *ce que les usagers font de ces messages, de ces médias ou avec ces objets techniques.* En conséquence, nous accordons une attention particulière d'une part, aux pratiques de réception des usagers et d'autre part, aux stratégies d'appropriation sociale des TIC déployées par les groupes et les individus.

Notre approche s'inscrit fondamentalement dans une perspective critique. Le travail des intellectuels aujourd'hui ne peut se limiter à tracer un portrait empirique de l'existant. Par l'analyse de données recueillies dans des lieux concrets et spécifiques, la démarche critique implique une orientation vers des alternatives aux situations existantes. Le travail critique suppose l'articulation entre d'un côté, le *texte* des descriptions fines, nuancées, des pratiques et des usages – portraits composés à partir d'observations ethnographiques de première main recueillies sur le terrain – et de l'autre, le *contexte* des alternatives sociales et des critères de « justice sociale » (fournis par la philosophie politique) i.e. un ensemble de dimensions sociologiques (politique, idéologique, économique) susceptibles de faire parler le matériel dans un autre ordre de significations. Ainsi les observations de la parole des acteurs sociaux sont-elles *situées* en regard d'un contexte interprétatif plus large. En même temps, l'étude des usages suppose une attention particulière aux *dires des acteurs* :

> *« (Le chercheur s'astreint) à suivre les acteurs au plus près de leur travail interprétatif (…). Il prend au sérieux leurs arguments et les preuves qu'ils apportent, sans chercher à les réduire ou à les disqualifier en leur opposant une interprétation plus forte. » (Luc Boltanski,* L'amour et la justice comme compétences, *1990)*

> *« … Avant qu'il n'ait prononcé un mot, l'ethnographe est inscrit dans un rapport de forces, au même titre que quiconque prétend parler. » (Jeanne Favret-Saada,* Les mots, la mort, les sorts, *1984)*

Les méthodes qualitatives et ethnographiques sont largement utilisées dans le domaine des recherches en communication, en particulier depuis une vingtaine d'années. Ces choix méthodologiques dans notre discipline sont en résonance avec le mouvement plus large de « basculement de paradigme » que connaissent les sciences humaines depuis plus de deux décennies, virage épistémologique que pourrait symboliser la fin de l'hégémonie de la pensée structuraliste depuis la moitié des années soixante-dix (Dosse, 1995). *Les « approches paradigmatiques totalisantes »* se fondaient sur une *« philosophie du soupçon »* donnant à l'analyste pour finalité scientifique ultime, la tâche de faire apparaître les structures déterminantes inconscientes ou encore, de débusquer l'idéologie implicite dans le discours des acteurs, idéologie qui les empêchait soi-disant de reconnaître les causes profondes expliquant « véritablement » leurs conditions.

Au contraire, le *paradigme interprétatif* – davantage en résonance avec le domaine d'étude des usages – invite les observateurs du social à adopter une posture résolument descriptive et anti-réductionniste (Heinich, 1998). Il s'agit de se mettre sérieusement à l'écoute de la parole des acteurs. Cette prise en compte du dire des acteurs ne signifie pas que l'analyste souhaite s'effacer complètement pour laisser toute la place aux acteurs dans l'explication de leurs propres situations. L'observateur cherche plutôt à s'ouvrir d'abord largement – avec le moins de préjugés ou de préjugements possibles – à l'explicitation du sens que les acteurs donnent aux situations dans lesquelles ils se trouvent. Or, contrairement à la posture qui attribue *a priori* à l'observateur l'autorité du regard de dernière instance dans l'explication du réel, la posture interprétative situe plutôt le regard du chercheur dans une position de relative complémentarité – et en interaction – avec le regard des acteurs situés. La description des phénomènes et des situations sera ainsi produite – dialogiquement – à travers une séquence d'interactions entre observateurs et observés. Nous avons privilégié le *regard ethnographique* dans plusieurs de nos travaux, posture qui suppose l'intégration de l'observateur dans le champ de l'observation (réflexivité) (Laplantine, 1996).

2. À la rencontre d'autres regards sur les usages

À l'heure des bilans des recherches concernant les usages des technologies d'information et de communication (voir : Jouët, 2000 et aussi : Chambat, 1994 ; Proulx, 1994b), ce type de recherches sur les usages est souvent l'objet de critiques de la part d'autres chercheurs en « Inforcom » intéressés davantage par les perspectives macro-sociales (industries culturelles, économie politique). Peut-être est-ce en raison du fait que la recherche francophone a eu tendance à cantonner les études d'usages aux recherches sur les *significations d'usage* i.e. des construits analytiques fondées sur l'articulation entre les représentations sociales des usagers et leurs pratiques de communication dans leurs rapports quotidiens aux objets techniques. Ces recherches fort pertinentes sur les usages ont été trop facilement identifiées jusqu'ici à une microsociologie ou à la psychosociologie et à la limite, à un fonctionnalisme des usages et gratifications des objets techniques. Ces critiques réductrices m'apparaissent stériles dans la mesure où elles reposent sur une dichotomie implicite irréconciliable entre les points de vue *micro* et *macro* concernant l'action de la technique dans la société.

L'heure est venue de proposer des pistes qui feront ressortir la nécessité de dépasser par des études concrètes cette dichotomie micro / macro qui stérilise le regard que l'on peut porter sur la définition et l'avenir du champ d'études sur les usages. Je voudrais ici mettre en lumière trois axes permettant un réexamen du champ des études d'usages. Il ne s'agit pas de nouveaux axes de recherche. Il s'agit de traditions de recherche connues et déjà bien ancrées dans les sciences sociales contemporaines. La perspective nouvelle que j'essaie d'apporter aujourd'hui consiste à suggérer un dialogue plus serré entre ces trois axes de recherches et le champ des études d'usages. Je mentionnerai donc :

- la jonction avec les travaux des derniers quinze ans sur l'innovation sociale : le modèle de la « traduction » offre en effet des possibilités de réexamen conceptuel de la notion d'usage ;
- la correspondance avec les travaux relevant plus proprement des approches cognitives, qu'il s'agisse d'ergonomie cognitive – nous sensibilisant aux déterminations de propositions d'usages déjà inscrites dans le *design* même des objets techniques – ou de « cognition distribuée » orientant le regard vers la construction sociale d'usages au sein de réseaux organisationnels d'acteurs agissant dans un contexte de coordination de leurs actions ;
- la synergie possible avec les approches orientées vers la mise en évidence de l'enjeu de pouvoir que constitue le développement d'usages spécifiques dans un contexte organisationnel ou social donné.

2.1. La jonction avec les travaux sur l'innovation : la construction sociale des modes d'usage

Je pense ici en particulier aux travaux menés par les chercheurs du Centre de sociologie de l'innovation de l'École des Mines de Paris (CSI), qu'il s'agisse de Madeleine Akrich, Michel Callon, Bruno Latour ou encore d'Antoine Hennion et Cécile Meadel. Ce courant d'études n'est pas centré *a priori* sur les usages. Ces chercheurs s'intéressent avant tout à la genèse des inventions techniques et des innovations industrielles. Leur postulat de départ pourrait se formuler ainsi : l'acte d'invention technique n'est pas le pur produit d'une scientificité qui se situerait en dehors des rapports sociaux. Au contraire, pour étudier la genèse des inventions techniques, il

faut remonter en amont des produits offerts et mettre à plat les réseaux socio-économiques des acteurs impliqués dans ce processus de mise au point de l'invention. Comme l'écrit M. Akrich :

> *« … le processus d'innovation est décrit comme la construction d'un réseau d'association entre des entités hétérogènes, acteurs humains et non humains. À chaque décision technique, l'innovateur éprouve les hypothèses sur lesquelles il s'est appuyé (…) ; en acceptant au fil de ces épreuves de négocier les contenus techniques, il mobilise toujours davantage d'entités et étend son réseau. » (Akrich, 1993, p. 36)*

Ces travaux utilisent la catégorie sociologique de la « traduction » (Callon, 1986) : les innovateurs se constituent comme porte-parole de leurs alliés, ils cherchent à *traduire* les désirs, les intérêts et les aspirations des entités qu'ils ont réussi à mobiliser. Contrairement à la sociologie classique des innovations (Rogers, 1995) qui traite les objets techniques comme un déjà-là sans possibilité de modification, les objets et les dispositifs techniques ne sont pas considérés *a priori* comme *stabilisés* dans une forme définitive (Callon & Latour, 1985 ; Boullier, 1989). Il devient donc nécessaire d'étudier le processus de construction sociale de ces artefacts qui apparaissent sous une forme spécifique. D'où la nécessité méthodologique d'identifier les réseaux socio-économiques d'acteurs (macro-acteurs) qui organisent la construction de ces objets techniques (firmes industrielles, laboratoires de conception, agences gouvernementales, etc.). On peut imaginer ainsi diverses stratégies méthodologiques pour réaliser ce programme de recherche. Comme par exemple, l'étude des controverses entourant l'innovation ou l'ethnographie d'une organisation au moment de l'introduction d'une innovation technique donnée. Par le biais d'une observation participante, le chercheur suit les trajectoires et les stratégies d'un certain nombre d'acteurs en regard de cette innovation (tactiques de mobilisation et stratégies d'enrôlement d'alliés humains et non-humains par les acteurs-innovateurs) au sein et en dehors de l'organisation.

Cette approche centrée sur l'innovation a conduit progressivement ces chercheurs à la découverte du rôle important joué par les usagers dans le processus d'innovation et dans la conception même des objets techniques (Akrich, 1993, 1998). Les utilisateurs des objets techniques font partie de la chaîne innovante ; les pratiques des utilisateurs sont partie prenante du processus d'innovation. Il y a réciprocité et dialectique entre la conception et l'utilisation tout au long du procès de stabilisation des modes d'usage. Il apparaît pertinent pour les concepteurs des objets techniques de prendre en compte dès le moment des premières élaborations de la finalité de l'objet technique, les pratiques et les perceptions des premiers utilisateurs. Dans certains cas, des chercheurs ont insisté sur le fait que les concepteurs sont virtuellement les premiers utilisateurs des artefacts qu'ils construisent (Bardini & Horvath, 1995). Par ailleurs, l'on a constaté à maintes reprises que les pratiques effectives des usagers ne coïncident jamais entièrement avec les usages imaginés par les concepteurs.

2.2. L'environnement d'usage défini comme prolongement des capacités cognitives des utilisateurs

Ici, les chercheurs s'inspirent des courants de socio-pragmatique de l'action et réservent dans leurs descriptions des conduites qu'ils observent, une place importante au contexte et à la situation de proximité dans lesquels surviennent les interactions entre humains et objets techniques. Ces approches – inspirées par l'ethnométhodologie, par l'anthropologie et l'écologie cognitives, par la sociologie

de la proximité (Breviglieri, 1999) et de l'action située – mettent de l'avant un postulat de méthode voulant que *l'environnement dans lequel se déroulent les pratiques d'usage peut être considéré comme le prolongement des capacités cognitives des êtres humains qui le constituent.* Cet environnement est équivalent à un ensemble de ressources cognitives (mémorisation, calcul, topographie, organisation de l'espace) dans lesquels les acteurs humains puisent pour accomplir leurs actions (Conein, Jacopin, 1993).

Ce regroupement de traditions de recherches prend en compte la dimension cognitive des pratiques d'usage des artefacts informationnels à partir de plusieurs disciplines se situant à la croisée des sciences sociales et des sciences naturelles : psychologie cognitive et ergonomie (Norman, 1993) ; anthropologie cognitive (Lave, 1988 ; Warnier, 1999) ; pragmatique des régimes d'action (Thévenot, 1993) ; cognition distribuée (Hutchins, 1995).

Attardons-nous maintenant à l'hypothèse de la « cognition distribuée ». Que faut-il entendre au juste par cette expression ? Cette notion renvoie à l'idée d'intelligence coopérative ou d'élaboration collective de projets ou encore, de coopération en réseau orientée vers la réalisation de tâches complexes (Hutchins, 1995). La *cognition distribuée* évoque l'idée d'une distribution nécessaire des connaissances et de l'agence (*agency*) dans l'accomplissement de tâches diverses. Le processus cognitif est donc partagé par plusieurs agents sur le site où s'accomplit la tâche. On notera qu'il est possible d'avoir une telle coopération même en situation de conflits (petit groupe, organisation, collectivité). Ce qui veut dire qu'un tel type de situation est caractérisé alors par un consensus sur le *cadre* des opérations ou sur le *code* des interactions qui s'y jouent, indépendamment des conflits pouvant exister entre les agents. Au sein des approches cognitives, l'hypothèse de la cognition distribuée ouvre vers une problématique de *désindividualisation* et de *désinternalisation* des processus cognitifs. Risquons une première définition synthétique : un processus de *cognition distribuée* est à l'œuvre lorsque plusieurs agents partagent un même stock de ressources cognitives (connaissances formelles ou informelles, procédures, plans, buts, etc.) en vue de l'accomplissement de tâches qu'il serait impossible de réaliser par l'action d'un agent solitaire. [Source : *The Blackwell Dictionary of Cognitive Psychology*, 1990].

Quelles conséquences peut-on tirer de ces développements des approches cognitives pour le domaine des études d'usage ? Pour l'instant, je retiendrai deux pistes à approfondir :

- Il apparaît pertinent de penser l'usage comme un *processus mental qui ne réside pas exclusivement à l'intérieur du cerveau et du corps de l'usager* : la cognition en acte est toujours située et distribuée dans un contexte social et culturel plus large. L'usager se représente les fonctionnalités de l'artefact ; ces cartes mentales influent sur l'éventail des usages possibles imaginés par lui (Broadbent, Carles, 1999 ; Thatcher, Greyline, 1998). Les « représentations mentales » individuelles de ces objets informationnels surgissent dans un contexte social plus large ; il y a une inter-influence entre ces représentations mentales individuelles et le stock de représentations sociales qui constituent l'esprit du temps. Toutes ces représentations enchevêtrées agissent sur la matérialité des pratiques des individus avec ces objets.
- Il serait également intéressant de saisir l'usage comme s'insérant dans un *environnement cognitif constitué de ressources organisationnelles structurantes.* On pourrait alors définir cet environnement cognitif comme un *réseau d'agents cognitifs humains et non-humains* dans lequel l'usage se structure. Les pratiques liées à cet usage constituent elles-mêmes une force structurante du réseau. L'*artefact*

informationnel peut être décrit comme un *objet communicationnel* i.e. qu'il induit des possibilités de communication pratique du seul fait de sa présence dans l'environnement cognitif / au sein du réseau d'actants cognitifs.

2.3. Socio-politique des usages : les enjeux macro-sociologiques

Les traditions socio-politiques en sciences de l'information-communication nous conduisent à appréhender explicitement la dimension du pouvoir présente dans la majorité des situations de communication. Le pouvoir s'exprime en effet dans l'ensemble du champ des interactions sociales. Le système de rapports de force qui se noue entre les acteurs est d'une part, sous-jacent aux rapports de communication qui s'établissent entre ces mêmes acteurs. D'autre part, la nature et la forme de ces rapports de communication ont, symétriquement, une action sur les rapports de pouvoir entre les acteurs. Ainsi, par exemple, le fonctionnement d'un système de communication pourra favoriser un accroissement de légitimité du pouvoir établi ; par contre, ce même système pourra paradoxalement favoriser l'expression de résistances ou d'oppositions au pouvoir en place. Les perspectives socio-politiques en communication s'inscrivent en continuité avec les traditions critiques en sciences sociales – de l'École de Francfort aux courants pluriels récents des *Cultural Studies*, en passant par l'économie politique.

La perspective socio-politique suppose la mise en évidence des enjeux macro-sociologiques liés au développement des usages des objets et dispositifs informationnels (par ex. : participation citoyenne, démocratisation des espaces publics, enjeux socio-économiques liés à l'introduction d'une technologie dans une organisation donnée). Ces approches macro-sociologiques (économie politique de la communication, socio-politique des industries culturelles) postulent que le développement d'une « demande » se fait dans le contexte d'une logique de l'offre industrielle d'objets techniques. Les usages sont ainsi *a priori* définis comme se situant du côté de la demande sociale (elle-même contrainte par l'offre industrielle). Ce point de vue entraîne l'observateur vers l'examen des prescriptions d'usages.

3. Deux catégories d'analyse utiles pour reconsidérer le champ d'étude des usages

Les trois « regards » mentionnés dans la section précédente – construction sociale des modes d'usage ; approches cognitives des environnements d'usage ; socio-politique des usages – ne sont pas épistémologiquement homogènes. Il s'agit de courants qui s'ancrent dans des traditions épistémologiques contradictoires. Mon projet théorique à long terme consistant à construire une *théorie des usages*, je voudrais – au risque de prêter flan à l'accusation d'éclectisme – tenter de dégager deux catégories d'analyse prenant appui transversalement sur les différents regards exposés précédemment. Des catégories qui permettent de penser l'articulation macro / micro autrement que par une dichotomie épistémologique stérile. Les deux dimensions d'analyse considérées sont : a) la configuration de l'usager à travers les prescriptions d'usage ; b) l'inscription de l'usage dans le *design* de l'objet technique.

3.1. La configuration de l'usager à travers les prescriptions d'usage

L'industrie offre à des consommateurs potentiels, l'objet technique accompagné de son mode d'emploi (usages anticipés) ; elle a ainsi recours aux notices d'utilisation (Akrich, Boullier *et al.,* 1990), aux discours d'accompagnement et à l'argumentaire publicitaire pour convaincre de la pertinence de ce nouvel objet aux yeux des futurs utilisateurs, et pour suggérer une grammaire des « bons usages ». L'étude de cet ensemble de discours suggérant une prescription d'usages et le positionnement d'un *usager virtuel* amène à décrire cette phase comme étant celle de la *configuration de l'usager* (Woolgar, 1991).

Ainsi, par exemple, à l'occasion d'une synthèse des résultats de diverses études concernant l'usage d'objets techniques quotidiens, Laurent Thévenot (1993, p. 100-102) explique que le fabricant a recours principalement à trois moyens pour *discipliner l'utilisation* :

- *prescriptions d'interdictions* : dans les « modes d'emploi », se retrouvent des injonctions à ne pas utiliser l'objet technique de telle ou telle manière : ex. pour ne pas qu'on transforme la poussette en *caddy*, le fabricant supprime les filets et stipule que l'on ne doit pas attacher de sacs aux poignées ;
- *introduction dans le* design *de l'objet d'un dispositif contraignant* : par exemple, une fiche de connexion non-standard limitant les branchements ;
- *imposition de normes du « bon usage »* : ces normes renvoient à des collectifs d'usagers de référence, ainsi un fabricant va joindre des copies d'articles de la presse spécialisée pour renforcer son injonction de « bon usage ».

Mais ces prescriptions d'usages ne sont jamais totalement suivies par les utilisateurs. Il y a un mouvement de va-et-vient entre usagers et concepteurs. La *conception de l'objet technique* constitue un processus dynamique en liaison étroite avec le développement des premiers usages de l'objet. Dans l'enchevêtrement des relations entre les représentations des concepteurs et celles des utilisateurs, la construction progressive et dynamique de l'objet technique (modèle physique) évolue au fur et à mesure de la prise en compte par les concepteurs d'une analyse des qualités et défauts perçus par les utilisateurs (modèle perceptif).

3.2. L'inscription de l'usage dans le design *de l'objet technique*

La configuration de l'usager est surdéterminée par le *design* de l'objet technique. L'objet, par la forme que lui donne le concepteur, induit des contraintes et une pragmatique. On peut dire ainsi que l'usage est *inscrit* dans l'objet (Akrich, 1987). Le *design* de l'objet ou du système technique induit un ensemble de contraintes et de possibilités pour celui qui l'utilise. Ainsi, le *design* hiérarchique et vertical d'une architecture de réseau induit une centralisation du système de communication ; un *design* horizontal et hétérarchique induit un système de communication décentralisé (Proulx, Sénécal, 1995). Autres exemples : le *design* d'un logiciel de traitement de texte ou d'un logiciel de gestion de courrier électronique ; le niveau d'ouverture ou d'opacité de l'architecture d'un ordinateur personnel.

À titre de dernier exemple, pensons ici à la notion d'*interactivité* en tant que caractéristique attribuée par les fabricants à de nombreux objets, dispositifs ou systèmes techniques. Cette notion renvoie aux matériels, logiciels ou interfaces permettant le *mode dialogué* et en *temps réel* entre utilisateurs et machines (systèmes informatiques). *L'attribution de la caractéristique « interactivité » à un dispositif induit une posture spécifique à l'usager potentiel de ce dispositif* (Jouët, 1993). L'utilisateur est invité à *être*

« actif » dans le processus i.e. que cette injonction à l'interactivité oblige l'humain à acquérir et maîtriser un minimum de savoir-faire techniques (protocoles, procédures pour manipuler « correctement » l'objet technique) pour pouvoir dialoguer avec le système informatique. L'on pourrait parler ici de l'injonction à acquérir les rudiments d'une *culture numérique* entendue au sens d'un ensemble d'habiletés liées à la maîtrise de l'intelligence informatique et des protocoles pour, par exemple, « circuler dans le cyberespace » au moyen d'icônes, etc. Il reste une difficulté de taille cependant : il y aura toujours des contextes où des utilisateurs ne désireront pas adopter cette posture d'usagers *actifs*. On se retrouve encore ici devant la dialectique conception / usage des artefacts techniques.

Je n'ai donc fait ici que pointer le regard de l'observateur vers deux catégories d'analyse insuffisamment utilisées, selon moi, dans les études d'usage, et qui permettent pourtant de penser autrement l'articulation macro / micro. La liste de ces catégories de pensée pourrait certainement s'allonger bien davantage.

Bibliographie

Akrich, Madeleine (1987), « Comment décrire les objets techniques », *Technique et culture*, 9, p. 49-64.

Akrich, Madeleine (1993), « Les objets techniques et leurs utilisateurs. De la conception à l'action », *Raisons pratiques*, Paris, nº 4, p. 35-57.

Akrich, Madeleine (1998), « Les utilisateurs, acteurs de l'innovation », *Éducation permanente*, Paris, nº 134, p. 79-89.

Akrich, M., Boullier, D. *et al.* (1990), *Genèse des modes d'emploi : la mise en scène de l'utilisateur final*, LARES, Rennes.

Bardini, T., Horvath, A. T. (1995), « The Social Construction of the Personal Computer User : The Rise and Fall of the Reflexive User », *Journal of Communication*, 45 (3), p. 40-65

Boullier, Dominique (1989), « Du bon usage d'une critique du modèle diffusionniste : discussion-prétexte des concepts de Everett M. Rogers », *Réseaux*, 36, p. 31-51.

Breviglieri, Marc (1999), *L'usage et l'habiter. Contribution à une sociologie de la proximité*, Thèse pour le doctorat de sociologie, ÉHESS, Paris, 463 p.

Broadbent, Stefana & Carles, Laure (1999), « Modèles naïfs d'Internet », intervention au Colloque *Comprendre les usages d'Internet*, ÉNS, Paris, 3-4 décembre.

Callon M. & Latour, B. (1985), « Les paradoxes de la modernité. Comment concevoir les innovations ? », *Prospective et santé*, 36, p. 13-25.

Callon, Michel (1986), « Éléments pour une sociologie de la traduction. La domestication des coquilles Saint-Jacques et des marins-pêcheurs dans la baie de Saint-Brieuc », *L'année sociologique*, 36, p. 169-208.

Chambat, Pierre (1994), « Usages des TIC : évolution des problématiques », *Technologies de l'information et société*, vol. 6, nº 3.

Conein, B., Dodier, N. & Thévenot, L. (1993), éds, *Les objets dans l'action*, Raisons pratiques, 4, Éd. ÉHESS.

Conein, B., Jacopin, E. (1993), « Les objets dans l'espace », *Raisons pratiques*, 4, p. 59-84.

Dosse, François (1995), *L'empire du sens. L'humanisation des sciences humaines*, La Découverte, Paris.

Heinich, Nathalie (1998), *Ce que l'art fait à la sociologie*, Minuit, Paris.

Hutchins, E. (1995), *Cognition in the Wild*, MIT Press, Cambridge.

Joas, Hans (1999), *La créativité de l'agir*, Éd. du Cerf, Paris.

Jouët, Josiane (2000), « Retour critique sur la sociologie des usages », *Réseaux*, 100, p. 487-521.

Jouët, Josiane (1993), « Pratiques de communication, figures de la médiation », *Réseaux*, 60, p. 99-120.

Laplantine, François (1996), *La description ethnographique*, Nathan, Paris.

Latour, Bruno (1992), *Aramis, ou l'amour des techniques*, La Découverte, Paris.

Lave, Jean (1988), *Cognition in Practice*, Cambridge University Press, 1988.

Norman, Donald A. (1993), « Les artefacts cognitifs », *Raisons pratiques*, Paris, nº 4, p. 15-34.

Proulx, Serge (1994a), « Une lecture de l'œuvre de Michel de Certeau : *l'invention du quotidien*, paradigme de l'activité des usagers », *Communication*, vol. 15 (2), p. 171-197.

Proulx, Serge (1994b), « Les différentes problématiques de l'usage et de l'usager », dans : A. Vitalis, éd., *Médias et nouvelles technologies. Pour une sociopolitique des usages*, éditions Apogée, Rennes, p. 149-159.

Proulx, S., & Sénécal, M. (1995), « L'interactivité technique, simulacre d'interaction sociale et de démocratie ? », *Technologies de l'information et société*, Paris, vol. 7 (2), p. 239-255.

Rogers, Everett M. (1995), *Diffusion of Innovations*, Fourth Édition, The Free Press, New York (éditions précédentes : 1962, 1971, 1983).

Thatcher, A., Greyling, M. (1998), « Mental models of the Internet », *Int. Journal of Industrial Ergonomics*, 22, p. 299-305.

Thévenot, Laurent (1993), « Essai sur les objets usuels. Propriétés, fonctions, usages », *Raisons pratiques*, 4, p. 85-111.

Warnier, Jean-Pierre (1999), *Construire la culture matérielle. L'homme qui pensait avec ses doigts*, PUF, Paris.

Woolgar, Steve (1991), « Configuring the User : the Case of Usability Trials » in John Law, ed., *A Sociology of Monsters : Essays on Power, Technology and Domination*, Routledge, London, p. 57-99.

Société française
des sciences de l'information
et de la communication (SFSIC)

Émergences et continuité dans les recherches en information et communication

Actes du XII[e] Congrès national des sciences
de l'information et de la communication
UNESCO (Paris), du 10 au 13 janvier 2001

Sommaire

Présentation — Cartes pour un territoire....1
Daniel Bougnoux

Présentation — Quelques fragments de cartographie pour un territoire en mouvement....3
Yves Jeanneret

Communications

A. Classiques des SIC

Livre et musique enregistrée sur Internet : quelques enjeux empiriques et théoriques....15
Philippe Bouquillion

Relecture du concept d'espace public à l'heure de l'Internet....23
Éric George

Usages présupposés et usages réels ou comment les musées virtuels invitent à penser une approche nouvelle des rapports entre concepteurs et utilisateurs....33
Danièle Brochu & Nathalie Noël-Cadet

Internet et bibliothécaires : des représentations professionnelles paradoxales ?....41
Hélène Marie

Penser les médias sans notion de masse....49
Pascal Froissart

Usages des technologies d'information et de communication : reconsidérer le champ d'étude ?....57
Serge Proulx

À quoi sert l'incertitude ?....67
Nadia Dillenseger & Christine Laemmel

Expérimentation, confiance, information et narration à l'heure des réseaux....75
Jean-Louis Weissberg

Histoire d'une confrontation. Le discours télévisuel à propos de science....83
Igor Babou

B. Nouveaux points de vue, nouvelles références

L'homme des confins. Pour une anthropologie interculturelle.....95
Joanna Nowicki

Les modalités paradoxales de la présence chrétienne sur Internet.....105
Corinne Abensour

Les designs des images et les SIC.....111
Philippe Quinton

Logiques sociales et TICES : l'approche par les procédés d'écriture.....119
Mathilde Miguet & Laurent Collet

Discipline, autodiscipline et techniques de soi : une approche foucaldienne de la communication d'entreprise.....127
Thomas Heller

Lectrices au quotidien. Enquête de réception auprès de lectrices et lecteurs d'un quotidien régional : analyses des discours, des pratiques et des textes.....137
Sylvie Debras

C. Pluralité des démarches, des niveaux et des disciplines

Emprunts, adaptations, négociations et réflexions. Travaux interdisciplinaires autour de la mise au point d'une narratologie médiatique.....149
Annik Dubied

Approches du discours militaire sur la communication. Analyse du discours institutionnel et entretiens ethnographiques.....157
Claire Oger & Caroline Ollivier-Yaniv

Rhétorique et communication de crise.....165
Winni Johansen & Finn Frandsen

La rhétorique comme lien entre les théories. L'exemple de la « crédibilité » des journalistes de radio et télévision.....173
Guillaume Soulez

L'Internet Relay Chat : un dispositif sociotechnique riche d'enseignements.....181
Guillaume Latzko-Toth

Du leader au traducteur, pour ou contre le mariage de raison ?.....189
Christelle Fourrier

Un processus de médiatisation : le cas des débats télévisés français sur l'immigration (1996-1997). Analyse communicationnelle et analyse de discours.....197
Christine Barats-Marbrel

Réflexions sur une étude de la communication gouvernementale.....205
Simone Bonnafous & Serge Vassy

D. Conduire des recherches en information & communication

Origine de la valeur des recherches en communication des organisations....215
Béatrice Galinon-Mélénec

La question des rapports intersectoriels. Les obstacles à l'analyse des interactions entre journalistes et politiciens....223
Jacques Le Bohec

La médiation culturelle, métaphore ou concept ? Propositions de repères....233
Bernadette Dufrêne & Michèle Gellereau

Le temps comme objet de recherche pour les Sciences de l'information et de la communication....241
Luc Jaëcklé

E. Découvrir et redécouvrir des objets d'analyse

L'adéquation entre l'offre et la demande sur Internet à la confluence de la socio-économie....251
Viviane Le Fournier

La fiction audiovisuelle interactive dans les collections multimédia de la Bibliothèque nationale de France. Ou comment commencer à en finir avec la fiction du multimédia et de l'interactivité ?....259
Laurence Allard-Chanial

Penser l'informatique, un effort indispensable pour les SIC....269
Pascal Robert

Les enjeux contemporains des mondes de la musique....279
Émilie Da Lage-Py, François Debruyne & David Vandiedonck

Pour une pragmatique des discours télévisuels....287
Pierre Beylot

Le travail de la citation métatélévisuelle....295
Yves Chevalier

F. Chercher, fabriquer

FORSIC. Mise en œuvre d'un projet de gestion des connaissances pour la formation de masse à la recherche documentaire....307
Jo Link-Pezet & Olivier Ertzscheid

Traitement des données hétérogènes et formelles : vers une approche non-métrique de l'analyse du dossier de veille....321
Valérie Léveillé & Hervé Rostaing

Vers une approche socio-sémiotique des objets techniques.....329
Gérard Lachaud

Compréhension sémio-contextuelle des métaphores d'intentionnalité dans le multimédia.....337
Fabienne Laboz

G. Le besoin d'une histoire

La culture visuelle algérienne. Histoire d'un regard troublé.....349
Safia Boutella

Sérendipité, abduction et recherche sur Internet.....361
Sylvie Catellin

Histoire de l'accès à l'information scientifique et technique : enjeux théoriques et heuristiques.....369
Sylvie Fayet-Scribe

Le rôle des gravures de la presse illustrée dans la construction et la destruction d'un espace imaginaire européen au XIX[e] siècle 377
Jean-Pierre Bacot

L'histoire entrepreneuriale : un autre champ pour la communication.....385
Élizabeth Québriac

Programme du Colloque.....391

Index Nominum 395

Colloque parrainé par
le MINISTERE DE LA RECHERCHE (Direction de la technologie)

Direction éditoriale :	Daniel Bougnoux, Yves Jeanneret
Édition & mise en pages :	Pascal Froissart
Révision & correction :	Daniel Bougnoux, Hélène Cardy, Joëlle Farchy, Pascal Froissart, Yves Jeanneret
Fabrication :	Jouve CI – LibrisZone (Madeleine Renaud, Erwann de Prat)
Tirage :	350 exemplaires
Diffusion :	SFSIC (`sfsic@fairesuivre.com`) et librairies spécialisées (Tekhnê : `tek@club-internet.fr`).

Une version électronique des communications présentées dans ce volume est disponible sur le site : `http://www.webinfocom.msh-paris.fr`

Note. Deux textes sont absents de la publication des *Actes :* « Pour une microsociologie de la réception » (Stéphane Calbo), et « Anthropologie de la communication et anthropologie visuelle : un dialogue de bon voisinage » (Yves Winkin et Christian Lallier).

Les droits de reproduction, d'adaptation et de reproduction par tous procédés, sont réservés pour tous pays. La loi du 11 mars 1957 n'autorisant, aux termes des § 2 et 3 de l'article 41, d'une part, que les *« copies ou reproductions réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective »* et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration *« toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droits ou ayant cause, est illicite »* (§ 1 de l'article 40). Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du Code pénal.

© 2001, SFSIC & auteurs